

Indicadors per al seguiment

- Nombre de queixes i suggeriments respostos en un quadrimestre.
- Nombre de volums de bibliografia recomanada respecte del nombre d'alumnes.
- Percentatge de documents rebuts per préstec interbibliotecari en un termini inferior a 25 dies laborables.
- Percentatge de documents enviats per préstec interbibliotecari en un termini màxim de 7 dies laborables.
- Nombre de reserves/any de sales de treball en grup i sales d'investigadors.
- Nombre de consultes direccionals i puntuals ateses.
- Taxa d'ocupació de les sales d'estudi de les biblioteques, de les sales d'obertura 24 hores i de les sales amb obertures extraordinàries.
- Nombre d'assistents a cursos de formació generals i per a alumnes nous.
- Nombre de cursos de crèdits de lliure elecció o altres reconeixements fets.
- Percentatge de places cobertes en els cursos de crèdits de lliure elecció.
- Percentatge de sol·licituds d'informació bibliogràfica complexa ateses en el termini d'una setmana.
- Total de recerques en revistes electròniques i bases de dades per personal investigador.
- Nombre de revistes electròniques a text complet i de llibres electrònics en relació amb les àrees temàtiques existents.
- Nombre de descàrregues d'articles de revistes electròniques a text complet i de llibres electrònics per personal investigador.
- Nombre de consultes fetes a UASumaris per mes.
- Nombre d'accessos a la web i al catàleg de la biblioteca.
- Percentatge de peticions d'informació sol·licitades electrònicament respecte del total de peticions d'informació.
- Nivell de coneixement, ús i satisfacció dels usuaris.

Formes de col·laboració i participació

Pots col·laborar per a ajudar-nos a millorar:

- A través de la bústia de suggeriments de la web del nostre Servei.
- Comunicant-nos les opinions i queixes per tel·lèfon, correu electrònic o postal, dirigides a les adreces que figuren en aquesta carta de serveis.
- Responent a les enquestes de satisfacció d'usuaris elaborades per la Biblioteca, en què podràs expressar el grau de satisfacció amb els serveis arreglats en aquesta carta.



- | | |
|--|--|
| 1. Biblioteca de CiènciesEdif. nº 7 | 5. Biblioteca de Fil. i Lle. i Treball SocialEdif. nº 33 |
| 2. Biblioteca de DretEdif. nº 11 | 6. Biblioteca de GeografiaEdif. nº 37 |
| 3. Biblioteca d'EconòmiquesEdif. nº 31 | 7. Biblioteca Polític., d'Òptica i d'Infer.Edif. nº 33 |
| 4. Biblioteca d'EducacióEdif. nº 22 | 8. SIBID - Direcció i Unitats CentralsEdif. nº 33 |

Adreces i telèfons

De dilluns a divendres, de 08.30 h a 21.00 h. Estaran tanca-des els dies festius aprovats en el calendari laboral.

La sala d'estudi, situada en l'edifici de la Biblioteca General, està oberta 24 hores al dia, tots els dies de l'any. Excepte els dies 24 i 31 de desembre.

Consulta en la nostra web els horaris d'obertures extraordi-nàries, coincidint amb períodes d'exàmens, i dels perío-des vacacionals d'estiu, Nadal i Setmana Santa; i també els horaris especials d'alguna biblioteca.

Adreça electrònica: sibid@ua.es
Telèfon: +34 965 90 34 79
Fax: +34 965 90 37 35

Adreça postal: Universitat d'Alacant. Biblioteca
Universitària. SIBID
Campus de Sant Vicent del Raspeig
Ap. 99 E-03080 Alacant

Per a més informació, visita la nostra web
www.ua.es/va/biblioteques/SIBID/index.htm

 Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Biblioteca
Universitària

 Carta de Serveis

La nostra missió

Oferir un sistema d'informació de qualitat, gestionat per un equip humà professional i compromès a garantir serveis i recursos innovadors, col·laborar en el desenvolupament de la investigació i de l'ensenyament/aprenentatge en el marc del nou model educatiu i contribuir a la creació i difusió del coneixement i a la consecució dels objectius de la Universitat.

Serveis que es presten

L'accés, provisió i ús dels recursos bibliogràfics tant propis com externs:

Recursos bibliogràfics i documentals:

- Adquisició i gestió de la col·lecció.
- Consulta en sala.
- Préstec: a domicili, interbibliotecari i repartiment intern al professorat.
- Reproducció de documents respectant la legislació vigent.
- Consulta de bibliografia recomanada per titulacions, assignatures i professors.

Espais i equipament per a l'ensenyament/aprenentatge i la investigació:

- Lliure accés degudament senyalitzat a la gran majoria dels documents i possibilitat de consulta dels fons en dipòsit.
- Equipament adequat per a la consulta dels diferents tipus de documents: microformes, DVD, CDROM, etc.
- Sala amb obertura 24 hores tots els dies de l'any i sales amb obertures extraordinàries durant els períodes d'exàmens.
- Ordinadors d'ús públic (catàleg, recursos electrònics, impressió remota, ofimàtica i Internet gratuït).
- Ordinadors portàtils i equips audiovisuals en préstec.
- Zones de connexió per a portàtils.
- Ordinadors personals preparats per a persones amb discapacitat visual.
- Teclats amb caràcters d'alfabet no llatins.
- Sales d'investigadors.
- Sales de treball en grup.
- Aules informàtiques.
- Fotocopiadores.
- Màquina d'autopréstec.

Formació i informació (atenció personal, correu electrònic, telèfon, pàgina web, formularis electrònics, etc.):

- Participació en "Cursos Zero" i sessions introductòries sobre serveis, fons i recursos bibliogràfics bàsics.
- Organització de sessions de caràcter general o especialitzat, tant programades com a la carta.

- Organització de cursos amb crèdits de lliure configuració o altres reconeixements en col·laboració amb altres serveis universitaris.
- Informació general sobre fons i serveis de la biblioteca, i també novetats bibliogràfiques i documentals disponibles i resposta a altres consultes puntuals.
- Informació i orientació bibliogràfica sobre fons documentals propis i aliens.

Extensió bibliotecària:

- Col·laboració en activitats amb altres serveis o col·lectius universitaris o extrauniversitaris sempre que se sol·licite amb una antelació de quinze dies o un mes i mig en el cas que calguera adquirir fons.
- Exposicions i guies de lectura.
- Visites guiades a les instal·lacions de les diferents biblioteques.
- Xarrades divulgatives als centres educatius de la província.
- Estades i pràctiques d'usuaris externs (alumnes, professionals, becari...).
- Donacions a centres bibliotecaris de països en vies de desenvolupament.

Biblioteca digital i serveis virtuals:

- Eines i instruments de recerca, localització i accés a documents i recursos electrònics:
 - Metacercador QUAE
 - Catàleg bibliogràfic
 - Revistes electròniques
 - UASumaris, sumaris electrònics
 - Bases de dades
 - Referència electrònica
 - Llibres electrònics
 - RUA (Repositori Institucional de la Universitat d'Alacant)
 - Prensa digital
 - Fonoteca digital
 - Cartoteca digital
 - Guies temàtiques de recursos
 - Guies, manuals de consulta i tutorials en línia sobre la utilització dels diferents recursos electrònics
- Comunicació amb els usuaris per mitjà de la bústia de suggeriments, els formularis web i la finestra virtual.
- Serveis virtuals per perfils d'usuaris.

Els nostres compromisos de qualitat

Recursos bibliogràfics i documentals:

- Posar a la disposició de l'usuari almenys el 90% dels documents sol·licitats en un termini de quinze dies des de la recepció en Adquisicions (fons de bibliografia recomanada i de docència i investigació).

- Mantenir informat el sol·licitant de l'estat de la seua comanda.
- Mantenir ordenat i actualitzat el fons bibliogràfic amb revisions setmanals de les sales.
- Garantir un ambient adequat de treball i estudi.
- Avaluar el percentatge de bibliografia recomanada sol·licitada i procurar que l'alumne dispose dels exemplars necessaris.
- Enviar el 70% de la documentació sol·licitada a Préstec Interbibliotecari per biblioteques externes en un termini màxim de 7 dies laborables.
- Posar a la disposició dels usuaris interns el 70% de la documentació sol·licitada a préstec interbibliotecari en un termini inferior a 25 dies laborables.

Espais i equipament per a l'ensenyament/aprenentatge i la investigació:

- Garantir espais i equipaments suficients i diferenciats, per a la ubicació dels serveis i la consulta de tot tipus de fons segons la normativa REBIUN.

Formació i informació:

- Publicar en la pàgina web, amb 15 dies d'antelació a l'inici, el calendari i la programació de les diferents sessions de formació.
- Oferir cada any acadèmic un mínim de tres cursos que es puguin convalidar per crèdits de lliure elecció i el 80% dels cursos demandats per altres serveis universitaris.
- Oferir resposta al 80% de les demandes d'informació bibliogràfica complexa en el termini màxim d'una setmana.
- Difondre totes les novetats i el conjunt de serveis i recursos de la Biblioteca Universitària a través de la pàgina web i d'altres mitjans.

Extensió bibliotecària:

- Organitzar un mínim de quatre exposicions bibliogràfiques anuals amb les corresponents guies de lectura.
- Atendre la totalitat de sol·licituds de visites, xarrades, estades i pràctiques, sempre que es demanen d'acord amb el procediment establert.

Biblioteca digital i serveis virtuals:

- Disposar d'una completa oferta de recursos electrònics de suport a l'ensenyament/aprenentatge i investigació.
- Actualitzar les guies i manuals d'ús dels diferents recursos.
- Garantir el manteniment i actualització dels UASumaris.
- Garantir la disponibilitat i normalització del 100% dels materials dipositats en el Repositori Institucional (RUA).